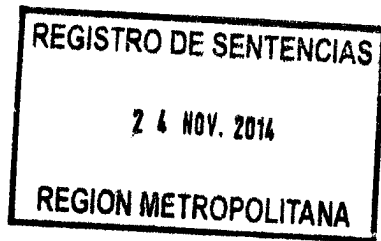


TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300 3ER PISO

Las Condes, Jueves 06 de Noviembre de 2014

Notifico a Ud., que en el proceso N° 002031-07-2014 se ha dictado con fecha Martes 04 de Noviembre de 2014, la siguiente resolución:

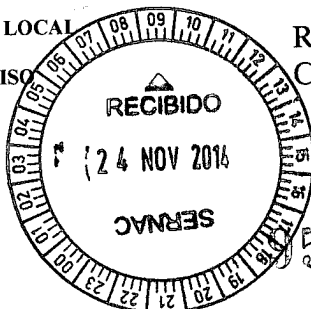
CUMPLASE



SECRETARIA TITULAR

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300 3ER PISO

Rol N° 002031-07-2014
Certificada N° 035174



Señor
Don (ña)

JUAN CARLOS LUENDO PEREZ / REP. LEGAL SERNAC

TEATINOS N° 333 PISO 2

SANTIAGO



C.A. de Santiago

Santiago, quince de octubre de dos mil catorce.

A fojas 169 y 170: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de veintidós de abril de dos mil catorce, escrita a fojas 117 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-757-2014.

Pronunciada por la Tercera Sala de esta Illma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Gloria Solís Romero, conformada por la Ministra suplente señora Viviana Toro Ojeda y el Abogado Integrante señor Ángel Cruchaga Gandarillas.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Illma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, quince de octubre de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES**

Causa Rol N° 2.031-7-2014

LAS CONDES, veintidós de abril de dos mil catorce.

VISTOS:

A fs. 19 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, virtud de la acción que le confiere el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deduce denuncia infraccional en contra de **LATAM Airlines Group S.A.**, en adelante **LAN**, representada legalmente por don Enrique Cueto Plaza, ambos con domicilio en Av. Presidente Riesco N° 5711, pido 19, Las Condes, por infracción a los artículos 3 inciso primero letra b) en relación al artículo 1° número 3 incisos 1° y 3°, 28 letras c) y d), 30 y 32 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; **denuncia que fue notificada a fs. 33 de autos.**

Funda la respectiva denuncia en que la denunciada mediante aviso publicitario dirigido al público en general y difundido a través de un medio de comunicación escrita, específicamente en la edición del diario El Mercurio de fecha 9 de diciembre de 2013, correspondiente a la campaña publicitaria denominada “Destino del Mes Ecuador, ¡Salvaje!”, la parte denunciada habría infringido la Ley del Consumidor, al no informar el precio completo, incluidas las tasas, cargos por servicios y otros cargos que fueren aplicables, y al informar el precio en dólares en forma “más destacada que en pesos”, lo que dejaría a éste último en un plano secundario, vulnerando el principio de disponibilidad de la información.



A fs. 92 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado del Sernac, quien ratifica su denuncia de fs. 19 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la denunciada LAN, quien opone excepción de incompetencia del Tribunal y, en subsidio, contesta la denuncia; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 103 y siguientes, rola presentación del Sernac, por la que evacua traslado a la excepción de incompetencia opuesta por la denunciada.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para resolver la excepción de incompetencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal:

Primero: Que, la parte denunciada a fs. 36 y siguientes formula incidente de incompetencia absoluta del Tribunal para conocer los hechos denunciados en razón del interés a tutelar, por cuanto la presente denuncia buscaría “proteger” intereses generales de los consumidores, y no intereses individuales de éstos, por lo que su conocimiento, según lo que dispone el artículo 50 A de dicha ley, no se encuentra entregado a los Juzgados de Policía Local sino que a los Tribunales Ordinarios de Justicia.

Segundo: Que, al respecto el Sernac, al evacuar traslado, señala que la excepción debe ser rechazada por cuanto la acción deducida tendría por objeto cautelar el interés general de los consumidores y no un interés colectivo o difuso, como lo señala la denunciada, interés que se contempla en el artículo 58 letra g) de la Ley del Consumidor, y que se rige por la aplicación general por lo que serían competentes los Juzgados de Policía Local.



Tercero: Que, para acreditar sus dichos la parte denunciada acompaña a fs. 95 y siguientes, jurisprudencia emitida por la Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago y por Juzgado de Policía Local de Santiago, respecto a excepciones de incompetencia similares a la de autos.

Cuarto: Que, esta sentenciadora teniendo presente lo señalado por las partes, los fundamentos y características de la denuncia, y especialmente el hecho que en el caso denunciado se está protegiendo, tal como lo señala el Sernac, el interés general de los consumidores, y no contempla solicitud indemnizatoria alguna, rechaza la excepción de incompetencia interpuesta a fs. 36 y siguientes.

b) En lo Infraccional:

Quinto: Que, el denunciante **Sernac** funda su denuncia en el hecho de que la denunciada **LAN** habría incurrido en infracción a los infracción a los artículos 3 inciso primero letra b) en relación al artículo 1° número 3 incisos 1° y 3°, 28 letras c) y d), 30 y 32 de la Ley N° 19.496, al no incluir en su publicidad Información Básica Comercial, al no entregar una información veraz y oportuna respecto a los servicios ofrecidos, y al incurrir en publicidad engañosa respecto al precio del bien o tarifa del servicio ofrecido.

Sexto: Que, al respecto la parte denunciada **LAN**, al momento de contestar la denuncia, señala no haber incurrido en infracción alguna a la Ley N° 19.496 por cuanto la publicidad denunciada sería del todo clara; que entregaría la información necesaria respecto de la oferta formulada y con los elementos que la misma entrega, el consumidor puede adoptar una decisión de consumo debidamente informado. Agrega que, el aviso objetado entrega el valor íntegro del servicio ofrecido (pasajes aéreos), y especifica que no incluye las tasas de embarque de US\$87 por persona como asimismo, señala que al comprar en oficinas de Lan o Contact Center



se aplica un “cargo por servicio” de \$18.585, y que al comprar en agencias de viajes podría existir algún otro costo asociado. Hace presente que, lo anterior no se incluye por cuanto se trata de cargos que no son aplicados por Lan y que no ceden en su beneficio, sino que son aplicados por diferentes autoridades aeroportuarias, cargos que son de carácter esencialmente variable. Finalmente señala no haber incurrido en publicidad engañosa alguna, por cuanto la publicidad es completamente clara y no induce a error o engaño alguno.

Séptimo: Que, a fin de acreditar sus dichos la parte del **Sernac** rinde la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 7 a 17, Informe Publicidad de Viajes emitido por Sernac; **2)** A fs. 18, página del diario El Mercurio, Suplementos Deportes, de fecha 9 de diciembre de 2013, que contiene el aviso denunciado; y **3)** A fs. 69 a 82, copias simples de fallos pronunciados sobre hechos similares a los de autos por Juzgados de Policía Local; **documento no objetado en autos.**

Por su parte **LAN** a fin de acreditar sus dichos rinde la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 83 a 85, copia impresa de sitio web de la Dirección General de Aeronáutica Civil, en la que se explica que las tasas o derechos de embarque corresponden al uso de instalaciones y servicios de los terminales aéreos, y detalla las personas que se encuentran exentas del pago de las mismas; y **2)** A fs. 86 a 91, copia impresa de página web de Sky Airlines, American Airlines y Air France, que contienen ofertas o información de viajes a diferentes destinos, todos los cuales se encuentran en dólares; **documento no objetado en autos.**

Octavo: Que, del examen visual del aviso publicitario agregado a fs. 18, se aprecia que éste indica en U\$ dólar el valor del servicio ofrecido y en un tamaño mucho menor el precio en moneda nacional, y en letra más pequeña advierte que a dicho valor deben agregarse las tasas de embarque de U\$ 87 por persona. Asimismo, en párrafo aparte y en letras

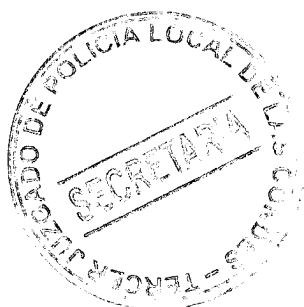


ostensiblemente más pequeñas señala que el valor podría encontrarse afecto a otros cargos tales como lo serían el que corresponde a \$18.585 por compra en Oficinas Lan o Contact Center, y a los cargos que podría dar lugar la compra en Agencia de Viajes. También, dicho aviso indica el valor del tipo de cambio para calcular el precio en pesos chilenos, el número de cupos de la oferta, y el plazo de ésta.

Noveno: Que, del mérito de lo anterior, aparece que el referido aviso no informa el valor total del pasaje ofertado como lo exige la Ley N° 19.496, ya que el precio publicitado no incluye las tasas de embarque ni otros cargos a los que puede encontrarse afecto por lo que la información que entrega no es veraz ni oportuna en lo que al precio se refiere, lo que permite a esta sentenciadora concluir que la publicidad analizada no cumple cabalmente con lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 30 y 32 de la Ley del Consumidor.

Décimo: Que, el aviso publicado, al no informar el valor total del bien no permite el ejercicio del derecho a elección del consumidor de manera suficientemente informada, lo que constituye una infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 30 y 32 de la Ley del Consumidor, normativa que dispone que el consumidor tiene el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes ofrecidos, que el monto del precio deberá comprender el valor total del bien y que todo aviso debe contener información básica comercial en idioma castellano en términos comprensibles y legibles y en moneda de curso legal y extranjera.

Décimo Primero: Que, asimismo, del análisis del aviso se advierte que el tamaño de la letra del texto en el cual se señalan los posibles otros cargos a los que podría estar sujeta la compra del pasaje ofertado, es ostensiblemente inferior al resto de la letra utilizada, lo que además se encuentra impreso sobre un fondo claro, dificultando así en demasía su lectura. Ello, da cuenta de una clara asimetría entre los distintos elementos



consignados en la publicidad, lo que permite ser calificada como una información que es susceptible de inducir a confusión al consumidor.

Décimo Segundo: Que, en consecuencia, teniendo presente lo anterior y el mérito del proceso, esta sentenciadora no puede sino concluir que, la denunciada incurrió en infracción a lo dispuesto en el artículo 28 letras c) y d) de la Ley N° 19.496, al inducir a error o engaño a través de un mensaje publicitario, a sabiendas o debiendo saber, respecto de las características relevantes del bien ofrecido y el precio de éste.

Décimo Tercero: Que, en virtud de la convicción a la que arribó el Tribunal en los considerandos precedentes, aparece de manifiesto que la parte denunciada de LAN incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b), 28 letras c) y d), 30 y 32 de la Ley N° 19.496, por lo que debe acogerse la denuncia de fs. 19 y siguientes deducida en su contra.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 3, 24, 30 y 58 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

a) Que, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal.

b) Que, se acoge la denuncia interpuesta a fs. 19 y siguientes y se condena a **LATAM Airlines Group S.A.**, representada legalmente por don Enrique Cueto Plaza, al pago de una multa de **80 UTM** por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b), 28 letras c) y d), 30 y 32 de la Ley N° 19.496, con costas.



DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del infractor, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

ARCHIVESE en su oportunidad.

Cecilia Villarroel Bravo

Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

